

ملحق(A)

ملحق مستوى الخدمة

- **أن تكون تلبية طلبات الصيانة حسب اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) بالشكل التالي:**

الوصف	المستوى	
	الغرامة بالريال	مدة الإصلاح المقررة (من تاريخ البلاغ)
أجهزة الشبكة	١٠٠٠	٦ ساعات للمناطق الرئيسية و١٢ ساعة للمناطق الغير رئيسية
اجهزة الحاسب ونظم التشغيل	٥٠٠	٦ ساعات للمناطق الرئيسية و١٢ ساعة للمناطق الغير رئيسية
الطابعات والأجهزة الأخرى	٥٠٠	٦ ساعات للمناطق الرئيسية و١٢ ساعة للمناطق الغير رئيسية
أجهزة الكاميرات	١٠٠٠	٦ ساعات للمناطق الرئيسية و١٢ ساعة للمناطق الغير رئيسية
أجهزة التسجيل	١٠٠٠	٦ ساعات للمناطق الرئيسية و١٢ ساعة للمناطق الغير رئيسية
الخدمة المدارة	١٠,٠٠٠ يوميا	يتم تغريم المقاول ١٠ الاف يوميا في حالة عدم الالتزام بالشروط الخاصة بالخدمات المدارة على